# ANEXO 06

**ESTRUTURA OPERACIONAL EXIGIDA**

## 6.1 - ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E APOIO TÉCNICO

* SUPERVISÃO;
* APOIOTÉCNICO;
* PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS;
* CONTROLE DESERVIÇOS;
* AUXILIAR ADMINISTRATIVO;
* EQUIPES DECAMPO;
* CONTROLE DEMATERIAIS;
* SEGURANÇA DOTRABALHO.

## 6.2 - QUALIFICAÇÃO E PERFIL DOS PROFISSIONAIS PARA AS ATIVIDADES:

* + 1. **SUPERVISÃO**
* **Função:** Atender e acompanhar a sistemática de trabalho; planejar, gerenciar e analisar os indicadores de desempenho, visando à utilização racional das equipes, materiais e equipamentos disponíveis. Atender os padrões estabelecidos, mantendo a qualidade em manutenção mecânica e industrial, fortalecendo a imagem da CESAMA e elevando a satisfação dosclientes.
* **Atribuições:** Analisar a disponibilidade de pessoal e veículos, definir as equipes repassando os dados à programação de serviços; Verificar e analisar a distribuição dos serviços para as equipes, roteiros e prioridades; Acompanhar o cumprimento dos horários de saída e retorno das equipes de campo; Controlar as atividades diárias através da análise dos Indicadores de Desempenho, bem como dos formulários das Ordens de Serviço (OS), preenchidos pelas equipes, a partir dos dados fornecidos pelo controle de serviços; Analisar, através de relatórios, a quantidade de serviços diários, semanais e mensais realizados pelas equipes; Acompanhar os processos oriundos de reclamações de clientes e de órgãos públicos; Acompanhar a gestão de contratos efaturamentos.
* **Escolaridade:** Graduação em EngenhariaMecânica ou Tecnólogo em Fabricação Mecânica
* **Requisitos Básicos:** Profissional com experiência mínima de 12 (doze) meses na função gerencial e em gestão de serviços de manutenção mecânica e industrial, bom relacionamento interpessoal eliderança.

## APOIOTÉCNICO

* **Função:** Prestar auxílio às equipes de campo na orientação técnica, logística, fazendo a ligação entre o supervisor e as equipes decampo.
* **Atribuições:** Acompanhar os serviços das equipes de campo para manter a qualidade do serviço executado, orientando-as para cumprimento da carga de serviço programada; Apoiar as equipes tecnicamente para execução dos serviços dentro dos padrões exigidos; Orientar as equipes quanto ao cumprimento dos padrões de segurança no trabalho; Inspecionar sistematicamente as equipes para manter as condições dos veículos e ferramentas devidamente limpos e organizados; Exigir das equipes o controle das cargas de materiais para o bom desenvolvimento dos serviços; Exigir das equipes o uso de uniformes, identificação (crachá), bem como EPI´s e EPC´s adequados à execução de cada tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho; Manter a Programação informada sobre as ocorrências em campo que interfiram na execução dos serviços; Manter contato com o usuário, quando necessário, para possibilitar a execução dos serviços pelaequipe.

**Escolaridade:** Nível Técnico Mecânico/Eletromecânico

**Requisitos Básicos:** Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e/ou industrial.

## PROGRAMAÇÃO DESERVIÇOS

* **Funções:** Recepção, programação, distribuição e controle dos serviços solicitados pelos clientes, através do formulário OS; gerenciamento das equipes de campo; interface com o Supervisor, Apoio Técnico, clientes e áreas correlatas à função.
* **Atribuições:** Emitir relatório de serviços a executar classificando-os por prioridade; Receber o documento OS; Definir o roteiro por equipe; Acompanhar a execução e repasse dos serviços às equipes preenchendo a planilha de Controle Diário de Serviços em Campo; Emitir relatório para fiscalização do Controle Estatístico de Fiscalização (CEF); Acompanhar a execução das atividades diárias das equipes de campo; Transmitir para a equipe, de acordo com a região pré- estabelecida, os serviços emergenciais; Contatar o cliente, quando necessário, para esclarecimentos e/ou complementação de dados; Analisar as solicitações e redistritar a OS quando necessário; Proceder à consistência detalhada nos formulários OS verificando o correto preenchimento e/ou incompatibilidade com os códigos dos serviços executados; Organizar os formulários OS por equipes e destinar para as áreas especificas; Arquivar asOS’s.
* **Escolaridade:** Ensino Médio.
* **Requisitos básicos:** Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e industrial e com bom relacionamento interpessoal.

## CONTROLE DESERVIÇOS

* **Função:** Analisar os indicadores de desempenho e os indicadores de controle operacional, fazendo interface com todos os envolvidos no processo, apresentando diariamente ao Supervisor os resultados para avaliação e tomada de decisão, com o objetivo de atender as metas para odistrito/sistema.
* **Atribuições:** Emitir e analisar relatórios: Desempenho operacional das equipes, Serviços Executados, Serviço a Executar; Analisar e dar suporte a Programação de Serviços quanto à eficiência de Roteiro, à carga horária inadequada para a jornada de trabalho, à falta de apoio necessário às equipes de campo, à baixa incorreta da OS, aos prazos de execução dos serviços ; Analisar e dar suporte as Equipes de Campo quanto ao preenchimento incorreto da OS, à falta de conhecimento dos códigos de serviços, aos equipamentos, ferramentas e materiais, a não observância do roteiro programado, à falta de conhecimento da região de trabalho, ao não cumprimento da rotina diária detrabalho.
* **Escolaridade:** EnsinoMédio.
* **Requisitos básicos:** Profissional com experiência na execução de serviços de manutenção mecânica e industrial e com bom relacionamentointerpessoal.

## AUXILIARADMINISTRATIVO

* **Escolaridade:** EnsinoMédio.
* **Requisitos básicos:** Experiência com rotinas de compras, materiais e departamentopessoal.

## EQUIPES DECAMPO

* **Função:** Executar os serviços previamente programados pela Programação de Serviços.
* **Atribuições:** Preencher corretamente o formulário da OS, na execução de cada serviço; Atender as chamadas da programação, visando o recebimento de novos serviços; Manter informada a programação após a conclusão dos serviços antes de prosseguir no roteiro; Comunicar à Programação, solicitando instrução para a solução de problemas técnicos e/ou informações complementares sempre que forem necessárias; Devolver todos os formulários das OS’s executadas, não executadas e/ou canceladas para que se possa reprogramar a atividade do dia seguinte; Executar os serviços dentro de padrões de qualidade e critérios estabelecidos pela CESAMA; Manter o veículo limpo e as ferramentas, materiais e equipamentos organizados; Manter apresentação pessoal com o uso de uniformes, identificação(crachá),bem como EPI´S e EPC´s adequados à execução de cada tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho bem como usar equipamento de segurança adequado à execução de cada tipo de serviço previsto pelas normas de segurança no trabalho.

## CONTROLE DEMATERIAIS

* **Função:** Gerir o ciclo logístico de materiais utilizados nos serviços executados pelo SGM, garantindo a aplicação adequada e o suprimentocontínuo.
* **Atribuições:** Controlar a aplicação (entrada) e saída (baixa diária) de materiais no almoxarifado; Controlar os materiais e ferramentas das equipes; Gerir o indicador de consumo por local; Armazenar e guardar os materiais; Inventariar o estoque de materiais; Baixa dos materiais.
  + - 1. ALMOXARIFE
         * **Escolaridade:** Ensinomédio.
         * **Requisito Básico:** Profissional com experiência no período de 12 (doze) meses em serviços similares.
      2. AUXILIAR DE ALMOXARIFADO – APONTADOR
* **Escolaridade:** Ensinofundamental.
* **Requisito Básico:** Profissional com experiência no período de 12 (doze) meses em serviços similares.
  + 1. TÉCNICO DE SEGURANÇA DOTRABALHO
* **Escolaridade:** Técnico em Seguran doTrabalho.